
ESTADO DE MINAS GERAIS
PREFEITURA DE MURIAÉ

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL
DECRETO N.º 9.178, DE 1º DE AGOSTO DE 2019

“Regulamenta, no âmbito do Município de Muriaé, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre as manifestações dos usuários de serviços públicos, sobre as ouvidorias e sobre a avaliação continuada dos serviços públicos no âmbito do Município de Muriaé”.

O Prefeito Municipal de Muriaé, Estado de Minas Gerais, Sr. IOANNIS KONSTANTINOS GRAMMATIKOPOULOS, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO o Poder-Dever da Administração Municipal de promover ações concretas de ordenamento das atividades relacionadas ao Serviço Público;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a Participação, Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos - Carta de Serviços ao Usuário - CSU; e

CONSIDERANDO o interesse da Administração Pública Municipal em promover um melhor atendimento aos usuários e o desenvolvimento do serviço público prestado no âmbito municipal.

DECRETA

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta norma regulamenta, no âmbito do Município de Muriaé, os Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1ºSujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2ºOs órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou ao serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta, indireta e fundacional, ou por particular, mediante

concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 3º A ouvidoria, no âmbito do Município de Muriaé, atuará de forma a atender as seguintes finalidades:

- I – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- II – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- III – garantir a efetiva interlocução entre os usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Seção I Da competência da ouvidoria

Art. 4º As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- IV – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- V – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de proteção aos direitos do usuário;
- VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, denúncias e comunicações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VIII – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do artigo 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
- IX – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
- X – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- XI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- XII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e
- XIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos.

Art. 5º Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 6º O relatório de gestão de que trata o inciso II do artigo 5º deste Decreto deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III– a análise dos pontos recorrentes; e
- IV– as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado ao Secretário de autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente no sítio oficial.

Seção II **Da Estrutura da Ouvidoria**

Art. 7º A Secretaria Municipal de Planejamento e Controle Interno atuará como instância máxima da Ouvidoria, sendo o Secretário Municipal o Ouvidor Geral, competindo-lhe:

- I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo VI e da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;
- III – promover políticas de capacitação e treinamento, relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;
- V – definir formulários padrões a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;
- VI – definir metodologias padrões para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- VII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e
- VIII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

§1º A Lei Municipal n.º 4.182/2011, que instituiu o Plano de Cargos no Município de Muriaé, prevê o cargo de Chefe do Serviço de Ouvidoria vinculado às Secretarias Municipais de Administração e Educação, o cargo de Assessor de Ouvidoria vinculado à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e o cargo de Assessor do Serviço de Ouvidoria vinculado à Secretaria Municipal de Saúde, cuja competência será emitir a primeira resposta nas manifestações apresentadas pelos usuários.

§2º Nas demais secretarias, que não possuem o cargo instituído, a função de ouvidor será exercida por servidor público efetivo, que receberá o encargo através de Decreto a ser expedido pelo Poder Público.

CAPÍTULO III **DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES**

Seção I **Das regras gerais para tratamento de manifestações**

Art. 8º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo, sem prejuízo

do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Seção II

Do Elogio, da Reclamação e da Sugestão

Art. 9º O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e científicação do agente público ou do responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 10. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 11. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 12. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Das Denúncias

Art. 13. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Seção IV

Do Procedimento

Art. 14. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 7º desta norma.

§1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§ 2º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 4º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 15. As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 16. As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17. Os órgãos e entidades públicas abrangidos por este Decreto deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor na forma do respectivo plano de carreiras:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- quantidade de manifestações de usuários; e
- medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 18. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Muriaé, 01 de agosto de 2019.

IOANNIS KONSTANTINOS GRAMMATIKOPOULOS
Prefeito Municipal de Muriaé

Publicado por:
Leonor Marcos Soares Dias
Código Identificador:E479DBE7

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios Mineiros
no dia 08/08/2019. Edição 2562

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita
informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amm-mg/>